

# MANAJEMEN KINERJA ORGANISASI DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) KOTA PEKANBARU

Oleh :

Aay Sutinah

Email : aaypasya@yahoo.com

Pembimbing : **Drs. H Chalid Sahuri, MS**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

*Department of Cooperatives and Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs) in Pekanbaru City is an implementation services unit in the field of Cooperatives and SMEs in Pekanbaru. One of the problems that occur are many SMEs and the informal sectors are not bankable yet due to the lack of managerial and financial capabilities. Then the lack of technology knowledge, marketing skills and the limitation of small enterprises to fulfill the products / services according to market demand, as well as limitations and lack of human resources. And the lack of protection for ideas and products produced by SMEs and the informal sectors as well as government policy or supporting regulations which they do not optimally support the development of SMEs. The current number of SMEs in Pekanbaru City around 15.291.000 spread over 12 districts in Pekanbaru. Supposedly with the large number of SMEs in Pekanbaru, SMEs can develop properly, the Departement provides special training for SMEs entrepreneur, as well as the good performance management of Department of Cooperatives and SMEs in Pekanbaru City to SMEs entrepreneur for the advancement of SMEs in Pekanbaru so that SMEs products can be known widely. But in fact, the products of SMEs have not been able to compete widely. Based on this, the author wanted to conduct a qualitative descriptive study on Organizational Performance Management of Department of Cooperatives and Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs) in Pekanbaru City and the factors that influence it.*

*Theoretical concept used by the author is the theoretical performance of Agus Dwiyanto: Productivity, Quality, Service, Responsiveness, Responsibility, Accountability. And factors that affecting organizational performance management. This study used a qualitative research with descriptive assessment. The collecting data of this study are by interview, observation and documentation.*

*The results of this study indicate that the Organizational Performance Management of Department of Cooperatives and Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs) in Pekanbaru City is not optimal yet. Then there are factors that affect the performance management encountered in the field two factors that affecting performance management are internal and external factor. The internal factor are quantity and quality of human resources, employee's motivation. While external factors are the society and SMEs products.*

**Keywords: Management, Performance, Organization, and Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs)**

## PENDAHULUAN

Berkembangnya tingkat perekonomian, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat tidak terlepas dari peran serta suatu badan usaha. Badan usaha yang tidak sehat atau bekerja kurang baik, kurang mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan. Sebaliknya, badan usaha yang sehat dan bekerja secara maksimal tentu dapat meningkatkan perekonomian dan mampu mewujudkan kesejahteraan tersebut. Badan usaha yang dimaksudkan dapat berupa suatu badan usaha formal pemerintah atau badan usaha bersama kemasyarakatan.

Oleh karena itu keberadaan koperasi hendaknya dapat menjadi alat untuk membangun ekonomi nasional, dan koperasi mampu membawa kemakmuran serta kesejahteraan tidak hanya untuk satu dua orang atau satu golongan saja, akan tetapi kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan koperasi dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian yang berbunyi “Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan”.

Selain Koperasi, kegiatan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) juga merupakan bidang usaha yang dapat berkembang dan konsisten dalam perekonomian di negara Indonesia. UMKM bisa

menjadi tempat yang baik untuk menciptakan lapangan pekerjaan. Pada akhir tahun 2015 di Indonesia telah masuk Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dimana MEA ini memiliki empat fokus yang dapat dijadikan suatu momentum yang baik untuk Indonesia. Pertama, negara-negara di kawasan Asia Tenggara ini akan dijadikan sebuah wilayah kesatuan pasar dan basis produksi. Dengan terciptanya kesatuan pasar dan basis produksi maka akan membuat arus barang, jasa, investasi, modal dalam jumlah yang besar, dan *skilled labour* menjadi tidak ada hambatan dari satu negara ke negara lainnya di kawasan Asia Tenggara. Kedua, MEA akan dibentuk sebagai kawasan ekonomi dengan tingkat kompetisi yang tinggi, yang memerlukan suatu kebijakan yang meliputi *competition policy*, *consumer protection*, *Intellectual Property Rights* (IPR), *taxation*, dan *E-Commerce*. Dengan demikian, dapat tercipta iklim persaingan yang adil, terdapat perlindungan berupa sistem jaringan dari agen-agen perlindungan konsumen, mencegah terjadinya pelanggaran hak cipta, menciptakan jaringan transportasi yang efisien, aman, dan terintegrasi, menghilangkan sistem *Double Taxation*, dan meningkatkan perdagangan dengan media elektronik berbasis *online*. Ketiga, MEA pun akan dijadikan sebagai kawasan yang memiliki perkembangan ekonomi yang merata, dengan memprioritaskan pada Usaha Kecil Menengah (UKM). Kemampuan daya saing dan dinamisme UKM akan ditingkatkan dengan memfasilitasi akses mereka terhadap informasi terkini, kondisi pasar,

pengembangan sumber daya manusia dalam hal peningkatan kemampuan, keuangan, serta teknologi. Keempat, MEA akan diintegrasikan secara penuh terhadap perekonomian global. Dengan membangun sebuah sistem untuk meningkatkan koordinasi terhadap negara-negara anggota. Selain itu, akan ditingkatkan partisipasi negara-negara di kawasan Asia Tenggara pada jaringan pasokan global melalui pengembangan paket bantuan teknis kepada negara-negara anggota ASEAN yang kurang berkembang. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kemampuan industri dan produktivitas sehingga tidak hanya terjadi peningkatan partisipasi mereka pada skala regional namun juga memunculkan inisiatif untuk terintegrasi secara global. Dengan adanya MEA diharapkan Negara Indonesia bisa memperbaiki semua dengan baik, supaya mampu bersaing dengan Negara ASEAN lainnya, seperti memperbaiki produk-produk UMKM yang ada, sehingga tidak kalah saing dengan produk dari Negara ASEAN lainnya. ([www.google.com](http://www.google.com))

Pengertian Usaha Kecil Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008, Usaha Kecil adalah :

- a. Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, dilakukan oleh orang perorang atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha

besar yang memenuhi kriteria usaha kecil.

- b. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 , tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,00.

Sedangkan Pengertian Usaha Menengah Menurut UU No.20 Tahun 2008, Usaha Menengah yaitu :

- a. Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorang atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar.
- b. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 dan Perubahannya Nomor 59 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, Program pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas koperasi, UMKM Kota Pekanbaru antara lain :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur
4. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, bahwa Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok yaitu ” Melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru di Bidang Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah ”.

Sedangkan kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut, yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi;

- d. Pembinaan dan pelaporan;
- e. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

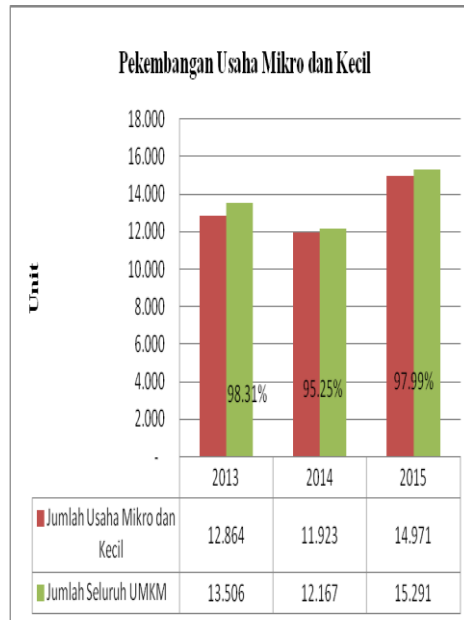
Sedangkan Program urusan wajib Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yaitu :

1. Program Penciptaan Iklim Usaha Kecil dan Menengah yang Kondusif.
2. Program Pengembangan Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif UKM
3. Program Pengembangan Sistem Pendukung Usaha Bagi UMKM
4. Program Peningkatan Kualitas Kelembagaan Koperasi. (*sumber: Renstra Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru Tahun 2015*).

Sedangkan program Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) itu sendiri yaitu :

1. Perencanaan koordinasi dan pengembangan UMKM.
2. Fasilitasi pengembangan inkubator dan bisnis.
3. Memfasilitasi peningkatan kemitraan dan bisnis.
4. Fasilitasi pengembangan sarana promosi hasil produksi.
5. Penyelenggaraan pelatihan kewirausahaan.
6. Sosialisasi dukungan informasi penyediaan permodalan.
7. Pemantauan pengelolaan penggunaan dana pemerintah bagi UMKM.
8. Pengembangan kebijakan dan program peningkatan ekonomi lokal. (*sumber: Renstra Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru Tahun 2015*).

**Gambar 1.1 Perkembangan Usaha Mikro dan Kecil Kota Pekanbaru**



*Sumber : Lakip Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru Tahun 2015*

Dalam hal ini Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru masih kurang tanggap dengan masalah-masalah yang terjadi dengan usaha yang di jalankan oleh pelaku UMKM. Seperti lambatnya informasi yang sampai ke pelaku UMKM, sehingga pelaku UMKM tidak mendaftarkan diri, atau tidak mengikuti program-program yang di jalankan oleh pihak dinas, selain itu kurang tegasnya pihak dinas terhadap pelaku UMKM yang belum mendaftarkan usaha mereka.

Untuk menilai pertanggungjawaban secara komprehensif dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berdasarkan hasil perencanaan strategis, dilakukan pula analisis pencapaian kinerja dengan menginterpretasikan lebih

lanjut hasil pengukuran kinerja yang menggambarkan keberhasilan dan atau kegagalan Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru dalam melaksanakan misinya.

Dari data di atas dapat dilihat fenomena yang terjadi :

1. Pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dari segi keuangan kurangnya kesesuaian antara dana yang tersedia yang dapat diakses oleh usaha kecil, tidak ada pendekatan yang sistematis dalam pendanaan usaha kecil, biaya transaksi yang tinggi yang disebabkan oleh prosedur kredit yang sangat rumit sehingga menyita waktu dan kredit yang disalurkan sangat kecil, kurangnya akses ke sumber dana formal, bunga kredit untuk investasi maupun modal kerja sangat tinggi, serta banyaknya usaha kecil dan sektor informal yang belum bankable hal ini disebabkan kurangnya kemampuan manajerial dan finansial. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru seharusnya memfasilitasi kebutuhan UMKM, tidak memperumit pelaku UMKM dalam membuka usaha mereka. Serta menyediakan modal yang cukup besar untuk mempermudah pelaku UMKM dalam mengakses pendanaan mereka.
2. Selain itu masalah Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru yaitu Kurangnya pengetahuan akan teknologi, kurangnya kemampuan akan pemasaran dan keterbatasan



usaha kecil dalam memenuhi produk barang/ jasa sesuai dengan keinginan pasar, serta keterbatasan dan kekurangan sumber daya manusia. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru seharusnya memberikan pelatihan kepada pelaku UMKM supaya mereka paham dengan teknologi, mampu dalam hal pemasaran, serta mereka memiliki kemampuan dalam mengembangkan usaha mereka kedepannya.

3. Masalah lain dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru yaitu Kurangnya perlindungan atas ide-ide dan produk-produk yang dihasilkan oleh UMKM dan sektor informal serta kebijakan pemerintah maupun pengaturan yang mendukungnya belum secara maksimal mendukung pengembangan UMKM tersebut. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam hal ini harus melakukan pemantauan terhadap hasil-hasil produk yang dihasilkan oleh pelaku UMKM Kota Pekanbaru, ini sangat berguna untuk mempromosikan hasil produksi UMKM ke luar daerah maupun luar negeri. supaya dikenal oleh masyarakat banyak. Serta harus adanya tanggung jawab pihak dinas dan pemerintah Kota Pekanbaru dalam melindungi produk-produk yang dihasilkan oleh pelaku UMKM Kota Pekanbaru.

Berdasarkan berbagai fakta dan fenomena yang terjadi diatas maka penulis mengambil judul penelitian **“Manajemen Kinerja**

## **Organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Pekanbaru”.**

### **KONSEP TEORI**

#### **1. Konsep manajemen**

Menurut Brantas (2009:4) manajemen adalah suatu proses dalam kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaan adalah *“managing”* pengelolaan, sedangkan pelaksanaannya disebut manajer adalah pengelola.

Menurut Nickels, McHugh dan McHugh dalam Sule dan Kurniawan (2008:5) mengemukakan manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.

Stoner dan Freeman dalam Wibowo (2011:1) manajemen merupakan suatu proses menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi *planning* dan *decision making*, *organizing*, *leading* dan *controlling*.

S P. Hasibuan dalam Samsudin (2006:17) mengemukakan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Zainun (2004:11) manajemen dalam konsep populernya berarti suatu

upaya atau proses upaya seorang pimpinan dengan satu kewenangan tertentu untuk mewujudkan sesuatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan berbagai sumber daya manusia yang berada di bawah kekuasaannya.

Robbins dan Coulter dalam Wibowo (2011:2) manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain.

## **2. Konsep Kinerja**

Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:99) kinerja adalah keberhasilan (kesuksesan) suatu tindakan, tugas atau operasi yang dilakukan oleh orang, kelompok orang, atau organisasi.

Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standar*).

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50) bahwa mengukur kinerja organisasi publik berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas

4. Responsibilitas

5. Akuntabilitas

## **3. Konsep Manajemen Kinerja**

Armstrong dalam Wibowo (2011:8) lebih melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

Chang (2011:01) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan aktivitas untuk memastikan bahwa tujuan organisasi secara konsisten dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Mahmudi (2005:5) manajemen kinerja adalah proses yang sistematis, artinya untuk memperbaiki kinerja diperlukan langkah-langkah atau tahap-tahap yang terencana dengan baik.

Costello dalam Wibowo (2011:9) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang berada di belakang semua keputusan organisasi, usaha kerja, dan alokasi sumber daya.

Wibowo (2009:7) manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif.

Menurut wibowo (2009:11) manajemen kinerja bekerja atas prinsip dasar yang dapat dijadikan

acuan bersama agar dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Wibowo (2011:21) cakupan manajemen kinerja meliputi kegiatan menganalisis tujuan unit kerja dan memastikan bahwa terdapat hubungan dengan tujuan menyeluruh organisasi, menganalisis keterampilan pekerja dan penugasan yang diberikan dalam kaitannya dengan tujuan unit kerja.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono dalam Pasolong (2012:161) kualitatif merupakan metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru yaitu pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.

### 3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Snow Ball Sampling* (sampel bola salju) yaitu suatu teknik penarikan sampel yang menyerupai bola salju, yaitu semakin lama menggelinding semakin besar. Dimulai dengan

jumlah yang sedikit dan akhirnya menjadi banyak. Penarikan sampel bola salju ini mempunyai beberapa tahapan. Pertama, menentukan satu atau lebih responden untuk di wawancarai. Responden tersebut berperan sebagai titik awal penarikan sampel selanjutnya. Responden selanjutnya di tetapkan berdasarkan petunjuk responden sebelumnya. Jelaslah bahwa petunjuk tersebut di berikan menyangkut mereka yang dapat memberikan informasi mengenai permasalahan penelitian. Kemudian peneliti mewawancarai responden tersebut, dan demikian selanjutnya sampai pada satu saat di mana peneliti memutuskan bahwa jumlah responden telah mencukupi. Adapun yang menjadi informan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

- a. Sub bagian kepegawaian umum dan perlengkapan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.
- b. Sub bagian penyusunan program Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.
- c. Seksi pengembangan sarana dan prasarana UMKM Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.
- d. Staf Sekretariat Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.
- e. Pelaku UMKM Kota Pekanbaru.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun semua data yang di perlukan dalam penelitian ini, maka di gunakan teknik pengumpulan data.

Penelitian lapangan yakni kegiatan menghimpun data di



lapangan dengan menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut :

a. Observasi (pengamatan)

Observasi menurut Young dan Schmidt dalam Pasolong (2012:131), adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Perhatian yang dimaksud adalah harus di berikan kepada unit kegiatan yang lebih besar atau lebih luas pada fenomena-fenomena khusus yang di amati.

Dalam melakukan observasi dalam kegiatan penelitian ada dua indera yang sangat vital dalam melakukan pengamatan yaitu telinga dan mata. Kedua indera tersebut harus benar-benar dalam kondisi sehat.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Pasolong (2012:137) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara di sebut *interviewer*, sedangkan orang yang di wawancarai di sebut *interviewee*. Metode wawancara bisa di lakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone atau mail interview*).

Wawancara di lakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Untuk memenuhi penelitian yang di lakukan.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto dalam Pasolong (2012:251) dokumentasi

adalah pengumpulan data melalui dokumentasi tidak kalah pentingnya dengan metoda pengumpulan data yang lain, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah , prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

5. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Sebagai data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara mengenai Analisis Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data ini diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, koran, Undang-Undang, renstra, lakip, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana dengan teknik pengumpulan data teknik triangulasi. Triangulasi teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Proses dalam analisis deskriptif kualitatif yaitu data penelitiannya diambil dari hasil wawancara, desain penelitian bersifat terbuka, proses yang lebih penting dari hasil yang diperoleh, kemudian analisis data Chek, Re-

chek, Cross Chek yang dilakukan setelah data terkumpul.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kota pekanbaru**

Melalui penelitian ini penulis ingin melihat Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Pekanbaru, penulis menggunakan indikator sebagai berikut :

#### **1. Produktifitas**

Produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efektifitas dan efesiensi pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM kepada masyarakat. Namun, produktifitas pada umumnya dipahami dan lebih ditekankan pada rasio antara input dan output. Input merupakan segala hal yang digunakan untuk menghasilkan output. Input adalah sumber daya yang dimiliki oleh organisasi hal ini salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi selain juga dipengaruhi oleh proses administrasi dan manajemen yang berlangsung. Input tersebut yaitu sumber daya manusia, sumber daya material dan mesin.

#### **2. Kualitas Layanan**

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan, terutama bagi organisasi publik. Kualitas layanan adalah hal paling dinilai oleh masyarakat. Apakah kualitas layanan itu baik, ataupun buruk dapat terlihat dari kepuasan masyarakat sebagai penerimaan layanan terhadap aparatur pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi layanan. Kualitas layanan

dikatakan baik apabila masyarakat tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan, dalam arti masyarakat merasa kepuasan dan senang menyelesaikan keperluan yang berhubungan dengan pelayanan publik pemerintahan.

#### **3. Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat mengenai masalah usaha masyarakat yang bersifat UMKM. Responsivitas juga menggambarkan kemampuan organisasi dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program dalam mengembangkan UMKM yang ada di Kota Pekanbaru, sehingga dengan adanya kemampuan organisasi ini dapat mengatasi atau mengurangi masalah yang ada pada UMKM di Kota Pekanbaru.

#### **4. Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi. Karena itu, responsibilitas bisa saja suatu ketika berbenturan dengan responsivitas, bisa saja mengorbankan responsivitas, bisa saja mengorbankan responsibilitas manakala kebijakan dan prosedur administrasi yang ada di dalam organisasi ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam pelayanan karena seringkali dinamika yang ada di pelayanan lebih cepat dari perubahan organisasi.

#### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan organisasi, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing.

Akuntabilitas sebagai kewajiban dari individu-individu atau kelompok-kelompok organisasi yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru**

### **a. Faktor Internal**

#### **1. Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia merupakan instrumen penggerak utama suatu organisasi, karena tanpa adanya pegawai tentu aktifitas organisasi tidak dapat terlaksana.

#### **2. Motivasi Pegawai**

Motivasi pegawai adalah hal yang mendorong diri dan hati seseorang dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan.

### **b. Faktor Eksternal**

#### **1. Masyarakat**

Hambatan dari faktor eksternal dalam penelitian ini adalah masyarakat dilingkungan. Masyarakat harus memperbaiki perilaku nya dimulai dari perilaku individu sampe dengan kelompok.

#### **2. Hasil Produk UMKM**

Hasil dari produk UMKM menjadi faktor yang mempengaruhi manajemen kinerja organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, seperti yang diketahui pelaku UMKM sudah sering diberi pelatihan tetapi hasil produk mereka belum bisa bersaing dengan dunia luar, itu membuat Dinas mengulang-mengulang menangani masalah produk UMKM ini.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan di dalam BAB III tersebut maka dapat diambil kesimpulan tentang Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koerasi dan UMKM Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Manajemen Kinerja Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru bisa dikatakan belum cukup baik, hal ini disimpulkan Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Karena mereka belum maksimal dalam menangani keluhan dari masyarakat, kondisi mereka dalam memahami lapangan belum cukup bagus. Seharusnya mereka melakukan pembinaan secara rutin bukan hanya di agenda saja tetapi rutin dilapangan.
2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru yaitu dibagi menjadi dua faktor internal adalah, kuantitas dan kualitas Sumber Daya manusia, dan Motivasi Pegawai. Sedangkan faktor eksternal adalah, Masyarakat, dan Hasil Produk UMKM.

### **B. Saran**

1. Manajemen Kinerja Organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru harus lebih ditingkatkan lagi, apakah itu pelayanan dalam merespon kebutuhan pegawai pada Dinas maupun kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru, ataupun tentang akuntabilitas pelayanan, supaya

pegawai senang dalam bekerja dan masyarakat benar-benar mendapatkan kebutuhan yang mereka perlukan dengan cepat.

2. Sumber Daya Manusia pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru memang sudah banyak yang berpendidikan tinggi, namun ada beberapa yang masih tamatan SLTA sederajat. Jadi diharapkan adanya perhatian lebih untuk peningkatan kemampuan maupun keahlian mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Chang, R. 2011. *Measuring Organizational Performance Mengukur Kinerja Organisasi*. Jakarta: Ppm Manajemen.

Darmawan, Didit. 2013. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Feriyanto, Andri & Endang Shytha Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta: Media Tera.

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto & Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Rivai, Veithzal & Deddy Mulyadi. 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Robbins, Stephen P. 2002. *Versi Bahasa Indonesia Perilaku Organisasi Edisi Kedelapan*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sule, Erni Tisnawati & Kurniawan Saefullah. 2008. *Edisi Pertama Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Terry, G.R. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Winardi, J. 2007. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Wursanto, Ig. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Zainun, Buchari. 2004. *Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

#### Dokumen

Laporan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintahan (LAKIP) Dinas Koperasi dan

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Pekanbaru.

Renstra 2014 Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Pekanbaru.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

**Website**

*Analisis\_Kinerja\_Dinas\_Koperasi\_Usaha\_Mikro\_Kecil\_dan\_Menengah\_di Kota\_Pekanbaru\_Studi\_Kasus\_Pelaksanaan\_Tugas\_Pokok\_dan\_Fungsi dalam.*  
www.academia.edu (diakses pada tanggal 19 November 2015 pukul 14:00 Wib).

*Dinas-koperasi-dan-umkm-kota-pekanbaru-mencatat-ratusan-koperasi-enggan-melaporkan-data-terbaru.*  
www.riauaksi.com (diakses pada tanggal 19 November 2015 pukul 14:00 Wib).